

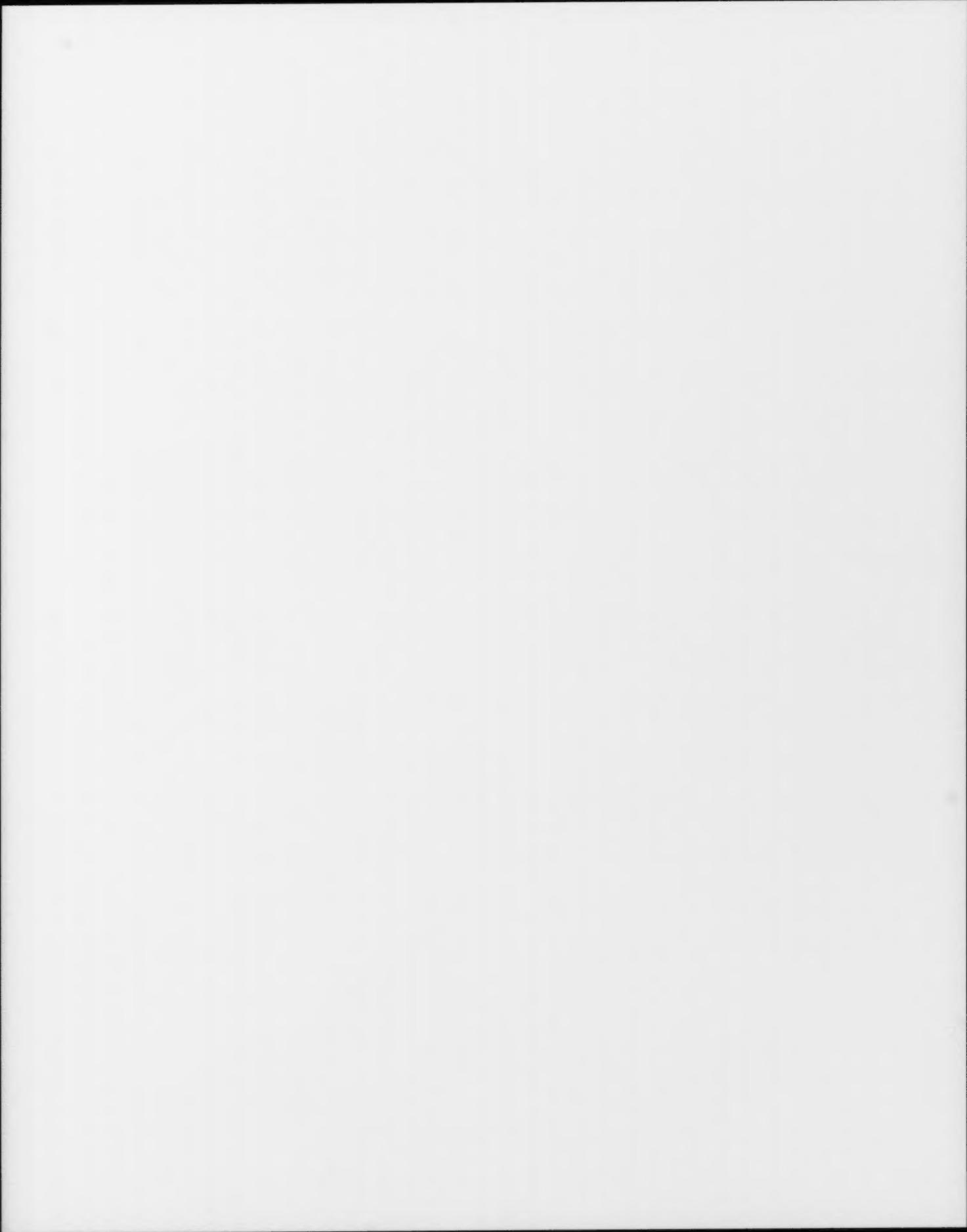
**Plan d'action
concernant
les personnes
handicapées**

Revenu Québec
www.revenuquebec.ca

2011-2012



Québec :: ::



Revenu Québec
www.revenuquebec.ca

**Plan d'action
concernant
les personnes
handicapées**

2011-2012



Septembre 2011

Québec 

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-62457-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-62458-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis fier de vous présenter le sixième plan d'action de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées. Ce plan témoigne de la volonté de notre organisation de poursuivre ses efforts pour contribuer à l'intégration et à la pleine participation des personnes handicapées à la société québécoise.

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le présent plan dresse un bilan des gestes posés au cours du dernier exercice et énonce les actions envisagées pour 2011-2012. Grâce à ses actions, qui s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue, Revenu Québec souhaite, en toute équité, garantir à la clientèle handicapée un même accès aux services que celui offert aux autres clientèles. Concernant les personnes handicapées qui font partie du personnel de Revenu Québec, l'objectif visé est de s'assurer que des conditions favorables sont en place afin de mettre à profit leur expertise et leur professionnalisme en vue de la réalisation de la mission organisationnelle.

Je remercie toutes les personnes qui ont été associées de près ou de loin à la conception du plan d'action. Soyez assurés de mon soutien pour sa mise en œuvre.

Jean St-Gelais
Québec, septembre 2011

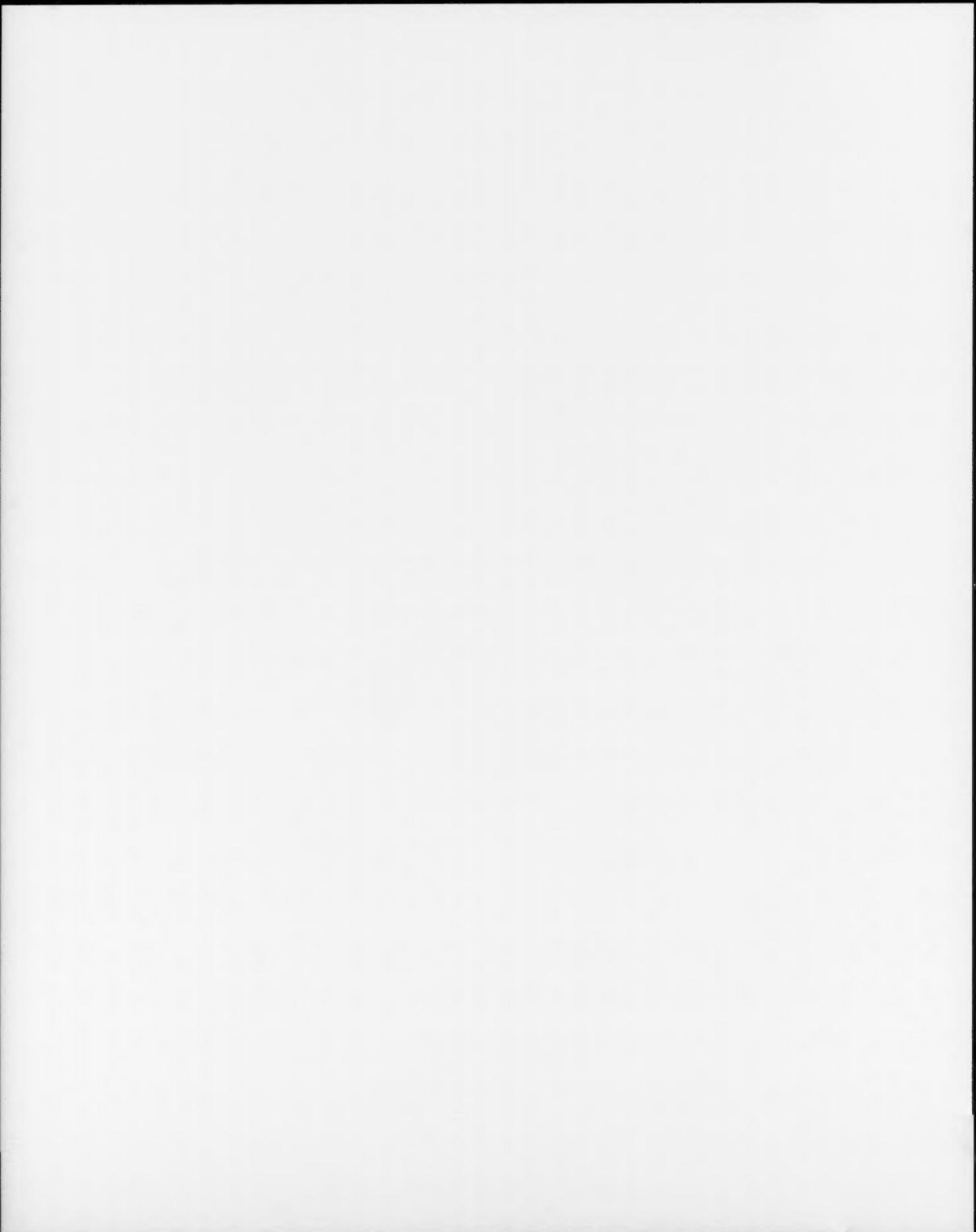


TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC.....	7
Mission.....	7
Clientèle.....	7
Organisation.....	7
BILAN DES ACTIONS POUR 2010-2011.....	9
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission	9
Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics	11
Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public.....	13
ACTIONS POUR 2011-2012	16
ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.....	20
Adoption et diffusion du plan d'action	20
Mise en œuvre du plan d'action.....	20



PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

Mission

Revenu Québec a la charge de percevoir les impôts et les taxes ainsi que d'administrer les programmes et les services que lui confie le gouvernement du Québec. Cette mission est essentielle pour le gouvernement, puisqu'elle assure le financement de son fonctionnement et de celui de la majorité des services publics. Elle permet aussi aux citoyens de pouvoir compter sur les interventions de Revenu Québec pour avoir accès rapidement aux sommes auxquelles ils ont droit.

À la demande du gouvernement, les mandats confiés à Revenu Québec se sont élargis au fil des ans. À titre d'exemple, Revenu Québec gère le Programme de perception des pensions alimentaires et divers programmes sociofiscaux basés sur le revenu. Il assure également l'administration des biens non réclamés et du registre des entreprises.

Pour s'acquitter de sa mission, Revenu Québec compte sur la collaboration de nombreux partenaires qui proviennent à la fois des secteurs privé, public et parapublic. Ce sont, entre autres, le ministère des Finances du Québec, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et le gouvernement fédéral ainsi que plusieurs développeurs de logiciels de fiscalité, institutions financières et associations professionnelles.

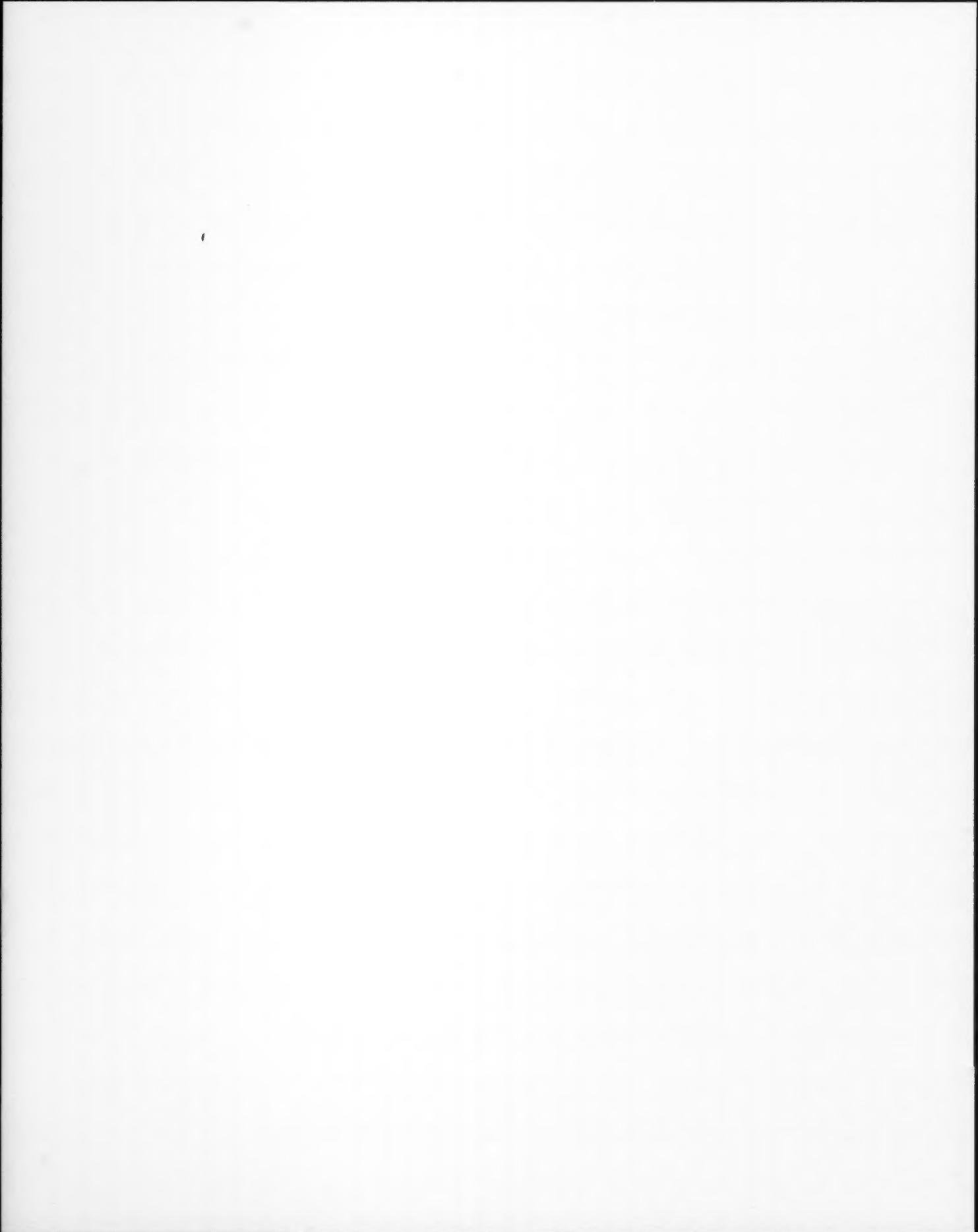
Clientèle

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des multiples domaines d'activité de l'organisation. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens produisant des déclarations de revenus, les bénéficiaires des programmes sociofiscaux et la clientèle associée au Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés et les mandataires qui effectuent les retenues à la source et qui perçoivent les taxes. Depuis quelques années, la clientèle liée aux biens non réclamés et celle liée au registre des entreprises se sont ajoutées.

Organisation

Au 1^{er} avril 2011, Revenu Québec était constitué de 7 directions générales ainsi que de trois unités administratives relevant du président-directeur général et comptant 11 294 employés, soit 8 752 employés réguliers, 2 214 employés occasionnels ainsi que 328 étudiants et stagiaires.

L'organisation offre des services à la population québécoise grâce à seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle situé à Chandler répond aux questions relatives aux services en ligne.



BILAN DES ACTIONS POUR 2010-2011

Cette partie dresse le bilan des actions réalisées au cours de la dernière année par Revenu Québec dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité. Les résultats qui y sont présentés concernent tant les engagements de Revenu Québec contenus dans son plan d'action 2010-2011 que les orientations, les priorités d'action et les exigences gouvernementales à l'égard des personnes handicapées¹.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

Promotion des avantages fiscaux et offre d'outils adaptés

Pour être en mesure de respecter ses obligations fiscales, le citoyen doit être informé sur les moyens de les remplir et d'obtenir une aide adaptée à ses besoins. Il en est de même pour qu'il puisse bénéficier des montants d'aide auxquels il a droit. C'est dans cette optique que, depuis janvier 2011, une nouvelle brochure intitulée *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) est disponible en version papier et électronique. Destinée aux personnes handicapées et à leurs proches, cette publication a été rédigée dans un langage accessible. Elle comprend des renseignements utiles sur les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peut avoir droit.

Rappelons également que, depuis 1998, Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada administrent conjointement le Programme des bénévoles. Grâce à des centaines de personnes bénévoles recrutées au sein d'associations ou de groupes communautaires, ce programme permet d'offrir une aide aux particuliers éprouvant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels. Ces contribuables peuvent être des salariés, des personnes recevant des prestations d'assistance sociale, des retraités, des personnes âgées, des personnes handicapées ou des immigrants. La promotion du Programme des bénévoles est assurée par plusieurs intervenants. Pour sa part, Revenu Québec a rendu accessible la brochure promotionnelle *Le Programme des bénévoles* (COM-301). Cette publication a d'ailleurs été améliorée en 2010-2011 pour que sa lecture soit facilitée, grâce à de plus gros caractères et à des interlignes plus larges. Des renseignements sur le programme sont également diffusés dans d'autres publications, dont le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G) ainsi que les brochures *Les ainés et la fiscalité* (IN-311) et *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132).

1. Ces orientations, priorités d'action et exigences gouvernementales sont énoncées dans les documents publics suivants : *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité; L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées; Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées; Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*

Sensibilisation et formation du personnel

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a posé plusieurs gestes afin de sensibiliser son personnel aux réalités des personnes handicapées et de mieux faire connaître les outils qui leur sont adaptés. Ainsi, à différents moments de l'année, des messages d'information ont été diffusés dans l'intranet à propos des sujets suivants, entre autres : la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées, la publication du *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2010-2011*, l'ajout dans l'intranet d'une liste d'organismes offrant des services d'interprétation et le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Les témoignages de six employés de Revenu Québec racontant leur vécu au quotidien en tant que personnes handicapées ont aussi été diffusés dans l'intranet.

Meilleure connaissance des besoins et des obstacles relatifs à l'intégration des personnes handicapées

En 2010-2011, quatre personnes handicapées ont accepté de participer, sur une base volontaire, au groupe de travail sur l'élaboration et le suivi du plan d'action concernant les personnes handicapées. Ce groupe de travail a mis à jour la liste des besoins et des obstacles relatifs à l'intégration des personnes handicapées qui sont évoqués dans le présent plan d'action.

Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics

Documents publics

Depuis plusieurs années, le site Internet de Revenu Québec comporte une sous-section à l'intention des personnes handicapées et de leurs proches. On y trouve notamment des publications, des formulaires et des renseignements sur divers crédits d'impôt ou sur des montants d'aide, des exemptions et des assouplissements auxquels les personnes handicapées peuvent avoir droit. Notons que plusieurs de ces documents ont été rendus accessibles en plus gros caractères. D'ailleurs, depuis l'année d'imposition 2007, Revenu Québec conserve, pour une période de trois ans, les guides et les formulaires de déclaration de revenus publiés en gros caractères.

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a maintenu ses efforts pour améliorer l'accessibilité des documents qu'il diffuse auprès du public. Comme mentionné précédemment, des améliorations graphiques ont été apportées à la brochure promotionnelle *Le Programme des bénévoles* (COM-301). De plus, la brochure *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) a été rendue disponible.

Site Internet de Revenu Québec

En ce qui concerne l'accessibilité des contenus du site Internet de Revenu Québec, une évaluation de la page d'accueil de l'espace sécurisé Mon dossier en ligne et des tests de couleurs ont été effectués en 2010-2011. À la suite de ces travaux, des mesures correctives ont été apportées au site Internet en vue d'adapter des tableaux, des images et d'autres objets selon les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité. D'autres adaptations se poursuivent.

Services de renseignements téléphoniques et d'accueil offerts à la clientèle handicapée

À Revenu Québec, la qualité et l'accessibilité des services offerts à la clientèle handicapée font l'objet d'une constante préoccupation, notamment en ce qui concerne les renseignements téléphoniques et les services rendus dans les différents bureaux d'accueil. Par conséquent, lorsqu'une personne handicapée se présente à l'un de ces bureaux, l'employé qui la reçoit peut avoir recours à des services d'interprétation adaptés aux besoins de la personne. De plus, chaque année, des travaux sont réalisés dans le but de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements de Revenu Québec et leur environnement immédiat (voir la page 14 pour plus de détails).

Par ailleurs, une attention particulière est accordée à la formation des employés des services à la clientèle et à l'élaboration d'outils qui sont mis à leur disposition afin qu'ils puissent servir le mieux possible la clientèle handicapée. Ainsi, au cours de la dernière année, un aide-mémoire sur les bonnes pratiques en matière de service à la clientèle à l'égard des personnes handicapées a été ajouté au manuel de procédures dont bénéficient ces employés.

Gestion des plaintes

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec n'a reçu qu'une plainte concernant le traitement d'un dossier d'une personne handicapée. Il s'agissait d'une erreur d'acheminement d'une déclaration de revenus en gros caractères. Le dossier a été traité en priorité, et la situation a été corrigée.

Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public

Embauche de personnes handicapées²

Reconnaissant l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de l'organisation, Revenu Québec a maintenu ses efforts en vue d'atteindre la cible du *Plan d'embauche du gouvernement du Québec* en la matière, c'est-à-dire un taux de représentativité d'au moins 2 %.

Au cours de la dernière année, 46 personnes embauchées se sont déclarées handicapées, ce qui représente 1,16 % de l'ensemble des embauches.

Pour la même période, 151 membres du personnel de Revenu Québec ont déclaré vivre un handicap, soit 120 employés réguliers et 31 employés occasionnels en incluant les étudiants et les stagiaires. Si on tient compte uniquement du personnel régulier, on constate que le pourcentage de représentativité des personnes handicapées a atteint 1,37 % en 2010-2011, comparativement à 1,31 % en 2009-2010, comme l'illustre le tableau qui suit :

Représentativité des personnes ayant déclaré avoir un handicap

Au 31 mars 2011				Au 31 mars 2010			
Réguliers	Occasionnels	Total	Pourcentage (réguliers)	Réguliers	Occasionnels	Total	Pourcentage (réguliers)
120	31	151	1,37 %	102	46	148	1,31 %

En vue de l'augmentation de la représentativité des personnes handicapées, plusieurs actions ont été réalisées de façon continue à Revenu Québec en 2010-2011. Par exemple, lorsque des gestionnaires ont souhaité doter des emplois permanents ou occasionnels, ce sont les dossiers de candidature de membres de groupes cibles (dont les personnes handicapées) inscrits sur une liste de déclaration d'aptitudes qui leur ont été présentés en priorité. À cela s'ajoutent les interventions qui ont été réalisées tout le long de l'année dans le but de sensibiliser les gestionnaires de Revenu Québec à l'importance de la représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'organisation.

Par ailleurs, rappelons que lorsqu'une personne handicapée se présente à un examen ou à une entrevue de sélection dans le cadre d'un concours de recrutement ou de promotion au gouvernement, elle peut, sur demande, bénéficier d'un plan d'intervention élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor en vue de l'adaptation des moyens d'évaluation. Or, au cours de la dernière année, aucun des candidats aux examens ou aux entrevues de sélection tenus par Revenu Québec n'a demandé à bénéficier d'un tel plan d'intervention.

Enfin, l'an dernier, Revenu Québec a reçu trois candidatures liées au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, qui est financé et géré par le Secrétariat du Conseil

2. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

du trésor. Deux d'entre elles ont été retenues, la troisième ayant été rejetée, faute de budget. Toutefois, aucun des participants n'a pu obtenir un poste à Revenu Québec, car ces personnes ne répondraient pas aux exigences des emplois alors offerts.

Mesures d'adaptation à l'intention des membres du personnel

Revenu Québec met en place, au besoin, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui travaillent au sein de l'organisation. Le fait qu'il acquiert des équipements spécialisés et le fait qu'il adapte ses lieux de réunion ainsi que ses événements pour tenir compte de ces employés témoignent de cette préoccupation. Par exemple, en 2010-2011, quatre interprètes ont participé à quatre réunions auxquelles prenaient part des personnes qui avaient besoin de recourir à ce service. De plus, une réflexion visant le développement de formations adaptées aux personnes handicapées a été amorcée avec l'Office des personnes handicapées du Québec.

Revenu Québec veille également à ce que ses documents et ses outils électroniques soient accessibles à ses employés. Ainsi, il s'assure que les nouveaux contenus intranet respectent les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité des ressources informationnelles pour les personnes handicapées.

Bâtiments et composantes

Les édifices occupés par Revenu Québec sont soit la propriété de la Société immobilière du Québec (SIQ), soit loués par celle-ci. La SIQ s'appuie elle-même sur un plan d'action dont l'un des objectifs est de réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées. En se basant sur ce plan, la SIQ réalise progressivement des travaux visant à améliorer l'accessibilité de ces édifices.

De plus, dans le but de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements de Revenu Québec et leur environnement immédiat, les travaux suivants ont été réalisés au cours de 2010-2011 :

- modifications apportées au stationnement ainsi qu'à l'accès à l'édifice et aux bureaux du 1265, boul. Charest Ouest, à Québec, pour faciliter le passage des personnes à mobilité réduite, dont celles en fauteuil roulant;
- réaménagement des entrées de Place Laval afin qu'elles facilitent l'accès à l'immeuble;
- réaménagements effectués au complexe Desjardins pour améliorer la mobilité du personnel en fauteuil roulant;
- réaménagement de l'entrée d'une salle de formation de l'établissement de Rimouski.

Par ailleurs, lorsque des travaux majeurs sont réalisés dans ses établissements, Revenu Québec veille à ce qu'ils respectent les normes en vigueur et il prévoit des parcours sans obstacle.

Mesures d'urgence

Chaque édifice de Revenu Québec fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant notamment un plan d'évacuation. Ce document prévoit notamment les procédures à appliquer à l'égard des personnes à mobilité réduite en cas de situations d'urgence. D'ailleurs, chaque chef d'étage qui fait partie de la brigade des mesures d'urgence à Revenu Québec a entre autres la responsabilité de tenir à jour la liste de ces personnes qui travaillent dans son secteur, le cas échéant.

Approvisionnement

En matière d'approvisionnement, Revenu Québec respecte les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il s'assure, par conséquent, que la question de l'accessibilité est prise en compte dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services. Ainsi, en 2010-2011, une clause a été ajoutée aux documents d'appel d'offres relatifs à l'achat d'un logiciel facilitant la gestion électronique de documents pour les personnes qui ont une incapacité visuelle.

ACTIONS POUR 2011-2012

Cette partie présente les actions qui ont été retenues pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 afin que Revenu Québec continue à réduire les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter dans son secteur d'activité. Ces actions sont divisées en trois catégories : les actions qui relèvent de la mission de Revenu Québec, celles qui sont relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics, de même que celles qui concernent son statut de gestionnaire d'un organisme public. Pour chacune de ces actions, les obstacles existants ou les besoins justifiant une intervention ainsi que les objectifs, les indicateurs de résultats, le ou les unités administratives responsables et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

Actions de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées pour 2011-2012

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices ³	Échéancier
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission					
Nécessité de bien informer les personnes handicapées et de leur offrir une aide adaptée pour qu'elles puissent respecter leurs obligations fiscales et bénéficier des montants d'aide auxquels elles peuvent avoir droit	Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser de l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peut avoir droit. ▪ Promouvoir le Programme des bénévoles auprès des personnes handicapées et de leurs proches. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens de communication utilisés 	DGP / DGPAR et DGTT	En continu
Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappeler au personnel la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule chaque année en juin. ▪ Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans les sites intranet et Internet. ▪ Faire connaître, de manière concrète, les réalités et les besoins des personnes handicapées travaillant à Revenu Québec. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens de communication utilisés ▪ Moyens de communication utilisés ▪ Moyens de communication utilisés 	DGPAR	En juin, chaque année
	Recueillir les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. ▪ Consulter des groupes d'employés et des représentants d'associations de personnes handicapées en vue de mieux comprendre leurs besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes handicapées membres du groupe de travail ▪ Nombre de consultations réalisées ▪ Nombre de personnes ou de groupes consultés 	DGRH / DGPAR	Octobre 2011
				DGPAR / autres directions	En continu
				DGPAR	Mars 2012

3. La signification des sigles employés dans cette colonne se trouve à la page 20.

Actions de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées pour 2011-2012 (suite)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics					
Appui à la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de tout nouveau document public, s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes handicapées. ▪ Assurer des services sur mesure aux personnes demandant la conversion d'un document en version adaptée (en braille, en version audio, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de publications mises à jour ou nouvellement produites qui ont été adaptées à l'intention des personnes handicapées ▪ Nombre de demandes traitées liées à la conversion de documents 	Ensemble des directions générales concernées	En continu
	S'assurer que le personnel des services à la clientèle dispose en tout temps d'outils de communication adaptés pour qu'il puisse répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir celles-ci de façon adéquate.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenir à jour et diffuser la liste des personnes qui connaissent le langage des signes québécois (ou autre) et qui peuvent aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de mises à jour relatives à cette liste ▪ Activités de diffusion permettant de faire connaître cette liste 	DGRH / autres directions	En septembre, chaque année
	Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire un état de situation et élaborer un plan d'action concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des nouveaux standards gouvernementaux. ▪ Mettre en œuvre ce plan d'action. ▪ Mettre en place un processus d'assurance qualité afin d'assurer le respect des normes d'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dépôt de l'état de situation et du plan d'action ▪ Adaptations effectuées et mises en ligne ▪ Diffusion du processus 	DGTT	Octobre 2011
	S'il y a lieu, proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de plaintes reçues et traitées 	BPDGSG	En fonction des plaintes reçues

Actions de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées pour 2011-2012 (suite)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public					
Difficulté de l'organisation à augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit doter des postes permanents et occasionnels.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer les gestionnaires des cibles de représentativité à atteindre et des mesures d'aide visant à faciliter l'embauche des personnes handicapées lorsque des postes permanents et occasionnels sont à pourvoir. ▪ Lorsque cela est possible, prioriser les personnes handicapées dans la dotation des postes permanents et occasionnels. ▪ Faire la promotion du <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> auprès des gestionnaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités de partage d'information 	DGRH / autres directions	Novembre 2011
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes handicapées embauchées 	DGRH / autres directions	En continu	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités de partage d'information ▪ Nombre de projets rattachés à ce programme soumis annuellement 	DGRH / autres directions	Décembre 2011	
	Offrir aux employés handicapés un milieu et des outils de travail adaptés à leurs besoins.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur demande, apporter des ajustements au poste de travail d'un employé handicapé. ▪ Mettre à la disposition de ces employés des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de demandes traitées 	DGRH et DGPAR / autres directions	En fonction des demandes reçues
Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec qui sont, par conséquent, moins accessibles aux personnes handicapées et moins sécuritaires	Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire au personnel handicapé ainsi qu'à la clientèle handicapée qui se présente aux bureaux d'accueil de Revenu Québec.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si possible, lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projets d'aménagement effectués dans cette optique 	DGPAR	Effectué sur une base annuelle
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application. Dans cette optique, tenir à jour : <ul style="list-style-type: none"> - les plans de mesures d'urgence; - la liste des employés à mobilité réduite propre à chaque secteur. ▪ Assurer la tenue d'une rencontre annuelle réunissant les chefs d'unité de secours local afin que leur soient rappelées les consignes de base. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour 	DGPAR / autres directions	En continu, selon les événements
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de processus d'achat ou de location de biens ou de services à Revenu Québec qui incluent une clause d'accessibilité 	DGPAR / autres directions	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec le 26 septembre 2011.

Une version électronique de ce document est accessible dans le site Internet de l'organisation, à l'adresse suivante : <http://www.revenuquebec.ca/fr/citoyen/clientele/handicape/>. Un exemplaire a par ailleurs été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

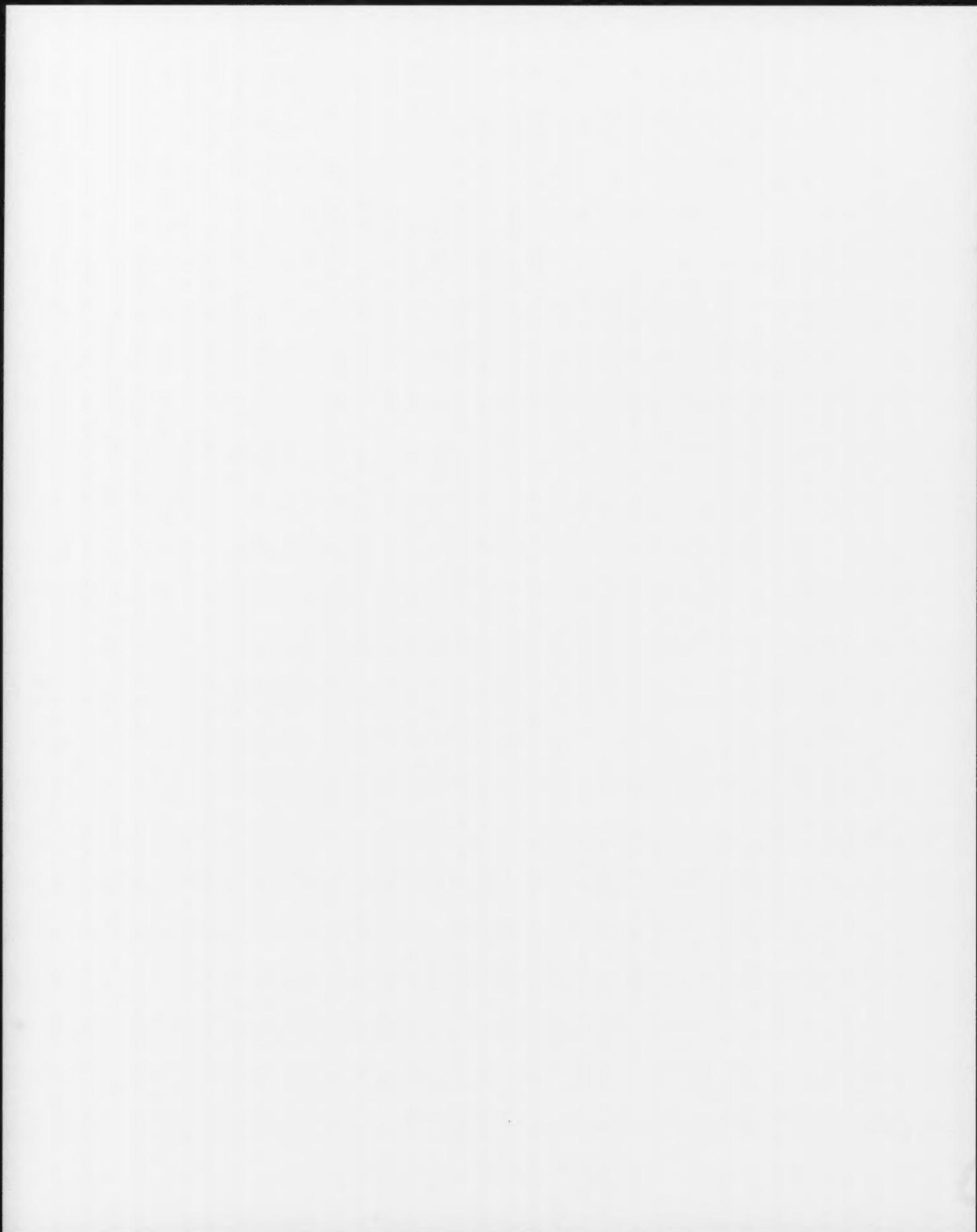
Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version du plan d'action adaptée à ses besoins.

Mise en œuvre du plan d'action

La mise en œuvre et le suivi du plan d'action sont sous la responsabilité de la coordonnatrice du plan, qui relève de la DGPAR, en collaboration avec le comité responsable du plan d'action concernant les personnes handicapées. Ce comité est composé d'au moins un représentant de chacune des unités administratives suivantes :

- Bureau du président-directeur général et Secrétariat général (BPDGSG);
- Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés (DGCPFBNR);
- Direction générale des entreprises (DGE);
- Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises (DGLERE);
- Direction générale des particuliers (DGP);
- Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR);
- Direction générale des ressources humaines (DGRH);
- Direction générale du traitement et des technologies (DGTT).

Dans le but d'assurer la réalisation des actions priorisées par Revenu Québec, un état d'avancement des travaux sera produit à trois reprises au cours de 2011-2012. Ce document sera diffusé auprès des hautes autorités de Revenu Québec, de sorte que ces dernières pourront suivre l'évolution du dossier et vérifier l'atteinte des résultats attendus.



Revenu
Québec 

ADM-540 (2011-09)